

JOURNEE INTERREGIONALE FNARS

Auvergne-Bourgogne-Rhône Alpes

« Vers une démarche d'autoévaluation »

Lyon, 3 décembre 2008

Intervention de Maryse BASTIN JOUBARD, vice présidente de la FNARS Rhône Alpes et membre du groupe d'appui national FNARS « évaluation ».

Mon intervention se situe davantage dans un souci de clarification préalable à toute démarche d'évaluation et se veut plutôt **une introduction** qui reprend, pour une part, les travaux engagés par le groupe d'appui national FNARS et qui conduiront à la sortie d'un guide début 2009.

Pour comprendre à la fois la nécessité et la pertinence de la démarche d'évaluation, il faut repartir des commandes de la loi et notamment celle de 2002-2 qui fixe clairement le cadre de mise en place de la démarche.

La loi demande à ce que les établissements sociaux et médico-sociaux évaluent leurs activités, la qualité des prestationsau regard de recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées par le CNESMS.

Au regard de 3 éléments : « **activités** » - « **qualité de prestations** » - « **recommandations de bonnes pratiques** », il faut s'arrêter sur ce que chaque notion pris au singulier et ensemble implique et sous-tend dans la démarche d'évaluation.

L'évaluation de l'activité renvoie à un aspect global de l'évaluation qui ne peut se suffire à lui-même.

Il faut relier le terme *activité* à l'esprit de la loi et cerner davantage ce qu'il recouvrira prioritairement, à savoir :

Des activités en lien direct avec les usagers puisque la *qualité des prestations* amène une précision supplémentaire : il ne s'agit en aucun cas de lire le terme prestation de façon consumériste, au contraire, et la loi insiste sur le fait que l'utilisateur ne doit pas être un consommateur mais un partenaire, un co auteur dans son projet d'accompagnement.

Dans « qualité des prestations », c'est donc *qualité* qui est important et qui doit être recherchée dans l'évaluation.

Quant à la notion *recommandations de bonnes pratiques*, elle renvoie également à une individualisation et une recherche d'adaptation constante pour répondre aux **besoins** des usagers. Ce n'est pas une standardisation qui est recherchée mais bien de développer un corpus de principes d'actions permettant de prendre en compte toutes les différentes dimensions de la pratique.

Evaluer est donc ajuster régulièrement son action.

Ce principe naturel quasi inhérent à toute activité peut porter sur les ressources dont on dispose pour faire une action, sur l'impact de ce qui a été mis en place, sur le résultat final d'une action engagée et plus tard sur son impact à long terme.

Evaluer c'est donc :

- ⇒ Définir ce que l'on veut
- ⇒ Constater ce que l'on fait
- ⇒ Apprécier la différence, la cohérence
- ⇒ Décider s'il faut améliorer la façon de procéder

Evaluer une activité, c'est donc préciser les critères vers lesquels celle-ci doit tendre: sens, qualité, conformité, efficience, par ex, constater la façon dont elle est réalisée au regard de ces critères, apprécier la cohérence entre ce qui est voulu et réalisé, décider des ajustements possibles ou nécessaires.

Que signifie le terme « qualité » ?

La définition retenue est *l'aptitude d'un produit, d'un service, d'une action, à satisfaire les besoins implicites et explicites de ses destinataires.*

Qu'est ce qu'un besoin ?

Michel Laforcade propose de spécifier les besoins auxquels les interventions sociales sont amenées à répondre.

La « qualité » peut être définie comme « *l'ensemble des caractéristiques d'une entité (organisation, établissement, service, dispositif, action) qui lui confère l'aptitude à répondre aux besoins exprimés et implicites de l'utilisateur en vue de maintenir ou d'améliorer sa santé (au sens psycho social), son autonomie sociale et sa dignité d'être humain* ».

Cette notion de besoin porte en son sein toutes ses limites parce qu'il est difficile d'identifier et de spécifier les besoins psychologiques, parce que le déni des besoins par les usagers est également possible, l'émergence de la demande et du besoin peut prendre beaucoup de temps et qu'en corollaire il sera tout aussi difficile d'apprécier si une intervention sociale a vraiment répondu aux besoins à supposer qu'ils aient pu être clairement identifiés.

Aussi le groupe d'appui national propose et s'appuie sur une notion plus large, **celle du sens et de la valeur –contribution.**

La qualité se définit alors ainsi :

La qualité d'une intervention est l'ensemble des propriétés auxquels celle-ci doit satisfaire pour avoir un sens ou une valeur aux yeux des usagers et /ou des professionnels au regard des missions et des conceptions de l'accompagnement.

La notion de sens ou de valeur inclut la notion de besoin. Pour l'utilisateur une intervention aura du sens si elle répond à ses besoins ou parfois s'il comprend pourquoi elle ne peut pas y répondre.

L'utilisateur et le professionnel sont co-créateurs du sens de l'intervention.

Une intervention a du sens si elle s'inscrit dans les missions de l'établissement et s'accorde aux références théoriques des professionnels qui la mettent en œuvre.

A la suite de ce développement on peut donc définir également la notion de « bonnes pratiques » qui est très proche de celle de la qualité :

Une bonne pratique est celle qui *oriente l'établissement, le service, ... vers une prise en compte des besoins des usagers et/ou donnent du sens aux actions mises en place.*

La sélection des activités à évaluer dans un établissement place de fait les **activités orientées vers les usagers en priorité** ; pour chaque activité il sera nécessaire de se poser la question :

Quels besoins l'activité doit satisfaire ? :

- ⇒ du point de vue des usagers.
- ⇒ du point de vue des professionnels
- ⇒ du point de vue du droit
- ⇒ du point de vue des recommandations.

La reformulation de l'activité en termes de référence et de critères ne fera pas l'objet de développement dans cette présentation.

Nous dirons simplement que :

La **référence** est la traduction de l'activité en terme d'exigences à satisfaire et le **critère** est la déclinaison de la référence en actions concrètes.

Un **référentiel** comprend au moins trois parties ou zones (termes retenus par le groupe d'appui) :

- la zone de questionnement
- la zone de réponse
- la zone des améliorations.

Pour terminer cette intervention très sommaire qui se veut un simple préalable à la compréhension de la démarche d'évaluation, quelques mots sur **l'évaluation externe**.

Celle-ci doit servir au renouvellement de l'autorisation de fonctionnement de la structure concernée (renouvellement tous les 15ans soit la première en **2017**).

Les règles de l'évaluation externe n'ont pas encore été fixées mais il est vraisemblable d'imaginer que seront demandés différents documents notamment ceux présentant l'établissement: projet d'établissement, livret d'accueil, règlement de fonctionnement, organigramme, fiche signalétique de l'association et de l'établissement, une fiche méthodologique qui expliquera la démarche d'évaluation interne retenue et utilisée (recours

à un consultant, création ou ajustement d'un référentiel, degré d'implication des personnels, des usagers, des familles, des partenaires, des administrateurs...)

Cette présentation loin d'être exhaustive s'est voulue essentiellement pédagogique avec le souhait de montrer que l'évaluation est un levier essentiel dans la reconnaissance et une meilleure lisibilité de nos pratiques.

Il nous appartient non pas de l'aborder avec suspicion et contrainte mais de construire des pratiques dont le sens et les valeurs seront partagées et comprises par le plus grand nombre et en premier lieu, par et pour les premiers acteurs : les usagers.